



智障人士照顧者自學活用手冊 (第二版)

具挑戰性行為的處理方法

智障人士照顧者自學活用手冊 (第二版)

具挑戰性行為的處理方法

序言

時光匆匆，「智障人士照顧者自學活用手冊 — 具挑戰性行為的處理方法」自2006年5月份出版以來，青山醫院的管理架構及人事已出現了不少的變化；「臨床管理C組」也已易名為「兒童及青少年精神科部」，但智障精神科仍是本部門的核心服務之一。智障精神科的同事，貫徹他們提供優質服務的使命，全心全意的照顧病人之餘，也對智障病者的家人或其於社區的服務伙伴作出支援。此小冊子中對如何處理智障人士的具挑戰性行為，提供了簡潔扼要的論述，讓照顧者較容易理解這些智障人士常見的行為問題，並且能掌握處理的原則及方法，對減輕照顧者的壓力有一定裨益。

在不久的將來，小欖醫院將會搬遷到青山醫院B座。這標誌着本港智障人士的醫療服務，將踏入一新里程碑。智障精神科的同事，可以將他們的專業知識和經驗，與新小欖醫院的同事分享，促進服務的發展及整合，進一步提昇雙方的專業水平及服務質素；希望本手冊能發揮「溫故知新」及「提綱挈領」的作用，使大家在實際工作及專業發展上，都有裨益。

林紹文醫生
兒童及青少年科部門主管

「具挑戰性的行為」經常妨礙智障人士使用復康服務，甚至長期不能使用服務，其中以傷害他人或自己的具挑戰性行為，後果最為嚴重，若傷及職員或其他服務使用者，更會引致工傷病假/賠償或招致其他家人的投訴，所以，具挑戰性行為的影響不容忽視。

處理具挑戰性行為，先要深入了解行為的成因，並作出詳細的觀察，其中以ABC分析尤為有用，這分析可幫助減少或預防具挑戰性行為，也可記錄同工處理行為的方法是否有效，以作進一步的分析，累積經驗。

當然，詳細的記錄和分析，要花一定的精力時間，但我相信這些功夫，對於職員和服務使用者，都是十分值得的。

青山醫院智障精神科的護士同工，花了不少的心思和努力，預備了這光碟和小冊子的材料，對智障服務界作出了很好的貢獻，實在值得讚揚。

青山醫院智障精神科高級醫生

孔志航醫生

●

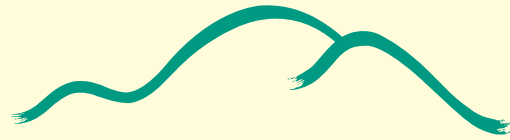
● 很多智障人士都獲得社會的照顧，例如他們可以參與日間康復中心和技能訓練中心等服務。但當他們有挑戰性行為出現時，就使他們不受到歡迎，甚至失去了獲得這些社會服務照顧的機會。智障人士具挑戰性行為會使其照顧者產生厭惡、抗拒、誤解和排斥。其實智障人士具挑戰性行為之形成是非一朝一夕之事，若要改善其挑戰性行為，照顧者需要耐性、包容、忍耐和善導。照顧者更需要明瞭智障人士有挑戰性行為的背後原因和意義，從而尋找可以改善挑戰性行為的方法，使他們可以用社會認同的方法去表達自己的需要和感受。本手冊是針對照顧者如何處理智障人士的挑戰性行為而編寫的，從瞭解智障人士的挑戰性行為動機，觀察和記錄行為出現的情況，再正面地計劃如何善導挑戰性行為的策略，以耐性、包容和體諒，使智障人士能衝破溝通的障礙，以社會認可的方法去表達其需要和感受，減少社會人士對他們產生厭惡和排斥，讓他們可以共融於社區之中。

● 青山醫院智障精神科部門運作經理

● 吳偉強

●

青山醫院簡介



青 · 山 · 醫 · 院
Castle Peak Hospital

青山醫院於一九六一年啟用，是本港歷史最悠久及具國際知名度的精神病專科醫院。主要的服務除了為精神病患者提供全面的治療外，更積極推動社區精神健康教育，增加市民對精神健康的認識。

本院隸屬醫院管理局新界西醫院聯網（包括屯門及元朗），主要為區內精神病患者提供住院服務。本院亦於所屬之服務聯網內提供精神科門診及日間醫院服務，同時也為區內全科醫院提供會診服務。

醫院的特別設施及服務包括屯門精神健康中心、電子醫學檢驗組、病人資源及康樂中心、日間康復中心、職業治療部工場、精神科社康護理服務、精神科電話熱線等。

智障精神科服務簡介



智障精神科服務隸屬青山醫院兒童及青少年精神科服務，成立於一九九七年七月，以促進智障精神病患人士全面發展及提升其生活質素為目的，為他們提供優質的專科服務，如專業醫療、康復護理、智能評估和技能訓練等。我們的服務對象是輕度至嚴重智力障礙並患有精神病、行為問題或癲癇症等患者及其家屬或照顧者。

我們設有住院、專科門診及外展探訪服務，還有一所完善的訓練場地——「彩虹活動中心」，那裡提供合適的環境和設施讓院友學習及接受訓練。我們的服務由跨職系的專業人員提供高質素的醫療、護理及復康服務，為院友作全面評估及跟進，治療過程包括多元化訓練及社區康復計劃等，希望增強院友的獨立能力、生活質素、工作及社交能力。

目錄

引言	09
第一章 認識具挑戰性行為	
(一) 甚麼是「具挑戰性行為」?	10
(二) 具挑戰性行為的類別	11
(三) 具挑戰性行為的動機	12
(四) 具挑戰性行為的功能	13
(五) 具挑戰性行為的成因	14
第二章 觀察及記錄具挑戰性行為的方法	
(一) 觀察範疇	18
(二) 記錄方法	19
(三) ABC 記錄模式	20
(四) 總結 ABC 記錄的資料	22
第三章 正面處理具挑戰性行為的策略	
(一) 預防具挑戰性行為的方法	24
(二) 正面處理具挑戰性行為的技巧	25
(三) 釐定處理具挑戰性行為的計劃	30
(四) 編寫支援當事人行為的指引	31
第四章 處理具挑戰性行為的徵兆	
(一) 具挑戰性行為的徵兆	32
(二) 處理方法	32

第五章 處理智障人士行為/情緒激動的方法

- (一) 行為/情緒激動的五步曲 34
- (二) 處理方法 36

第六章 改善智障人士溝通的障礙

- (一) 明白智障人士的理解及溝通能力 38
- (二) 與智障人士相處的態度 40
- (三) 與智障人士溝通的技巧 42

第七章 智障人士及照顧者的支援網絡和求助渠道

- (一) 醫院管理局轄下一些為智障人士提供服務的單位 44
- (二) 非牟利慈善機構或政府資助機構的資料 45
- (三) 相關網頁 46

總結 48

附錄 (一) 50

附錄 (二) 52

附錄 (三) 54

引言

本小冊子是專為照顧智障人士的同工及家人設計的，目的是讓各同工及家人能增加認識智障人士的具挑戰性行為，並學習利用記錄的方法去分析這些行為的成因及徵兆，鼓勵使用正面處理行為的方法，妥善處理智障人士的具挑戰性行為。這樣有助智障人士融入社群，享用社區的設施和服務，提升他們及其家人的生活質素。

第一章：認識具挑戰性行為

（一）甚麼是「具挑戰性行為」？

這是從英文“Challenging Behaviour”翻譯得來的詞彙，用來形容一些智障人士傷害自己，或是令照顧者、大眾所不能接受或容忍的行為。

根據 Eric Emerson 於一九九五年作出的定義為：

「具挑戰性行為是被社會傳統文化界定為不正常之行為，這些行為發生之頻率（次數）、強烈程度或持續時間很有可能嚴重地危害個人自己或別人之人身安全；或導致他自己被限制或禁止使用日常社區設施。」

其實，西方國家採用“Challenging Behaviour”這個詞彙，取締傳統帶有負面意義的詞彙，例如：不正常（abnormal）、不循常軌的（aberrant）、適應不良的（maladaptive）、錯亂的（disordered）行為等等，是希望提倡一個積極樂觀的態度去瞭解智障人士一些被標籤為麻煩或無法改變的行為，期望照顧者或為智障人士提供服務的機構，把這些行為看作一項具挑戰性的任務。因此「具挑戰性」這個詞彙，其實是要照顧者或提供服務之機構有效地處理智障人士那些特別的行為，並盡量讓他們享有美好的生活質素。



(二) 具挑戰性行為的類別

具挑戰性行為可簡單地分類為：

- 1 暴力行為（包括語言和行動的暴力行為）**
例如：打人、抓人、扯頭髮、恐嚇別人、侮辱別人等。
- 2 破壞性行為**
例如：踢椅、擲東西、扯爛衣服等。
- 3 自我傷害行為**
例如：撞頭、抓傷自己身體、扯脫自己頭髮，咬自己、用手或物件抓挖肛門等。
- 4 騷擾性行為**
例如：尖叫、在別人面前玩弄自己的性器官、不適當情況下脫衫褲。
- 5 其他具挑戰性行為**
例如：用糞便或尿液塗髒環境、自我刺激行為、模式化(刻板)行為、重複性動作、偷竊、挖喉引致嘔吐/反芻、進食及吞下物件等。



(三) 具挑戰性行為的動機

有學者將智障人士的具挑戰性行為概括地分為四類動機，讓我們明白為甚麼他們會出現這些行為，從而更有效地設計合適的照顧。

四類動機分別為：

1 增加他人的注意

具挑戰性行為的出現可以有效地得到他人的注意。

2 感官刺激的調校

某些具挑戰性行為可被理解為有增加一般感官刺激的作用，例如自我傷害行為可能是在乏味環境下產生的一個增加感官刺激的例子。

3 為取得自己喜歡的物件或活動

藉著這些行為取得自己喜歡的物件或活動，例如食物、沖涼、新衣服等等。

4 逃避厭惡的境況

具挑戰性行為的出現可幫當事人逃脫某些他覺得困難、不願意做或感到厭惡的事情或活動。



(四) 具挑戰性行為的功能

具挑戰性行為可能幫助智障人士達成一些目的或滿足需要。例如：

- 1 作為表達情感的方式或發洩情感的出路。
- 2 具社交作用，從而取得注意。
- 3 用作溝通的模式。
- 4 表達性需要或興趣的訊號。
- 5 心理需要，例如：期望得到自我管束的感覺、安全感等。
- 6 身體需要，例如：表達身體不適或痛楚等。
- 7 滿足個人發展的需要，例如：探索世界或認識周圍環境。

（五）具挑戰性行為的成因

隨著社會提倡以「正常化」的觀念去處理智障人士的需要和以病人為本的治療取向，帶動了正面理解智障人士行為的需要，因此他們的具挑戰性行為的成因也趨向社會構造的解說。近年來，具挑戰性行為已被視為個人因素與環境因素互相影響而產生的結果，不再單單是個別智障人士本質的問題。

1. 個人因素

先瞭解智障人士的能力程度、優點和不足之處，或其他的限制，有助我們明白他們的行為。

一般導致具挑戰性行為發生的個人因素包括：

1 生理健康狀況：

因為長期患病、痛楚、身體不適、感官問題、藥物副作用和一些精神健康問題。



2 性格和個性：

例如：暴躁、衝動、情緒化和易感挫敗等的性情，都較容易出現具挑戰性行為。

3 缺乏自我概念或自我認知不足。

4 語言或非語言的溝通障礙。

5 心理問題

例如：緊張、不安、哀傷，
受虐的經歷等。



II. 環境因素

處理具挑戰性行為，環境因素的考慮是不可缺少。同樣的行為在某些環境下可能被視為具挑戰性行為，但它在另一種環境出現時，則可能是完全沒有問題或完全不會引起關注的。環境因素包括：

1 周圍環境的特質

智障人士未能適應周圍環境的特質

例如：個人空間不足、太擠迫、太熱或太冷、嘈吵、強烈光線、舒適程度等。

2 社交環境的特質

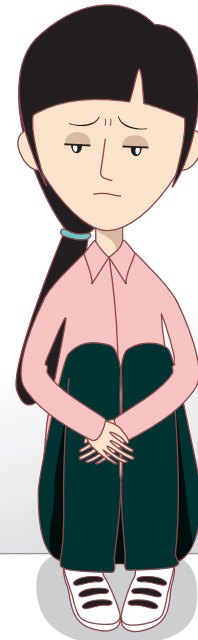
過多刺激或缺乏刺激

例如：要接觸太多人或事，或者是根本沒有人交往，還有與人交往時的關係等。

3 缺乏參予或選擇的機會

令智障人士感到無助或不能自主，他們或會透過具挑戰性行為取得對自己或環境的控制權力，減低他們不安的感覺。

- 4 不能預知事件或程序的改變
出現突發的事件或改變慣常程序，也是一個可以導致具挑戰性行為發生的誘因。
- 5 沒法與周圍的人溝通或理解發生的事情，智障人士會透過具挑戰性行為表達需要。
- 6 在多管束的環境下，個人需要往往被忽視或欠缺合理的回應，因而激發具挑戰性行為的產生。
- 7 環境裡有一些因素，可能獎勵具挑戰性行為的出現，使其增加；相反地，這些行為若在環境裡會招致不良後果，便會減少發生。
- 8 社會和家庭文化的特質促使具挑戰性行為的出現。



第二章：觀察及記錄具挑戰性行為的方法

每位智障人士的具挑戰性行為及其徵兆都是獨特的。我們可以透過觀察，再作有系統的紀錄，從而幫助我們辨認這些行為的徵兆，瞭解可能觸發行為出現的因素和明白那些條件是獎勵該行為的出現。這些資料能夠讓我們有系統地分析具挑戰性行為與各方因素的關係，有助設計妥善的處理方法。

(一) 觀察範疇

- 1 個人因素：**根據第一章所描述的，例如當事人的身體或心理狀況，個人性格、特質及限制。
- 2 環境因素：**當時的環境特質、時間、地點及有關人物等。
- 3 行為發展：**行為始於何時出現、有沒有與特別事件相連、以往處理該行為的成功及失敗經驗等。
- 4 前事誘因：**行為出現前的情況、事件、人物和可能引發行為的誘因。
- 5 目標行為：**焦點集中目標行為，留意當事人的實際行動、姿態和他們的說話內容及行為的頻率、持續時間和強烈程度。
- 6 事後結果：**留意事件發生後的處理方法、各人的反應和之後的進展。



(二) 記錄方法

- 1 首先要清楚界定甚麼才是當事人的具挑戰性行為，最好列出曾經出現過的形式或想針對處理的個別行為。例如要處理當事人的自我傷害行為，最好是列出當事人實際上做了甚麼，如抓傷、挖、捏自己或拔自己毛髮等。
- 2 記錄可以觀察的表徵行為，例如記錄當事人發脾氣時的行為，就要描述他的動作如擲碟或大叫，而不是單單記錄當事人情緒很激動並發脾氣等主觀的描述。
- 3 記錄要包括上述提及的觀察範疇，例如：日期、時間、地點、行為發生前及後的人物、環境、事件，和其他可能引發行為的誘因和當時人的實際行為等（請參考ABC記錄模式）。
- 4 利用圖表記錄行為發生的次數，持續時間，或行為帶來的後果的嚴重程度，從而可以量度行為的進展情況，也可得知一些行為出現的特性（請參考附錄二）。



(三) ABC 記錄模式

ABC 記錄模式是最常用來作為記錄觀察的一種方法，它可詳盡、清楚地記錄事件的三個不同時序的層面。ABC 的意思是：

B (Behaviour) = 行為
是指具挑戰性行為的表達方式。

A (Antecedent) = 前事
是指具挑戰性行為出現前的情況，包括時間、人物、事件等。

C (Consequence) = 結果
是指整個事件發生後的情況，當事人得到的結果及處理方式、其他人的反應，整個事件的持續時間等。



以下是利用ABC作記錄模式的一個例子：

ABC 記錄模式的例子

當事人：小明

日期、時間、地點	在場人士	1. 行為出現前的情形 2. 當事人及其他人在做甚麼？	1. 事件的經過 2. 當事人的行為表現	1. 行為如何被處理 2. 其他人的反應如何？ 3. 事件如何結束？	記錄人員
28-2-11 星期一) 下午三時 活動室	職員李YY 其他服務 使用者： 1. 小明 2. 媚媚 3. 芬芬	小明獨自在一號檯畫圖畫，而職員李YY則在二號檯教媚媚和芬芬做手工。	芬芬拿著做好的手工（一條紙魚），從小明背後大叫“好靚”，叫聲很尖，還把手工推向小明的面前，小明推走她，她不斷把手工遞給小明，叫他“你睇、你睇…”，小明突然“Ah Ah 大叫”並用手猛力拍打自己的頭，而芬芬立即走開。	小明大叫及拍打自己的頭直至職員李捉著他的手及輕聲安慰他“走了、走了”，他才稍稍平靜下來不再叫和打頭。這時芬芬已返回自己的座位，她和媚媚都害怕不敢作聲。最後職員李陪伴及協助小明再次畫畫，直至小明完成圖畫。	XXX

ABC 記錄模式的表格樣本請參考附錄（一）

(四) 總結 ABC 記錄的資料

把以上數週(或一至兩星期)的觀察記錄作資料總結，有助我們明白導致智障人士出現具挑戰性行為的個人因素、環境因素、誘因(引發原因)和維持或強化行為出現的結果(即這結果對當事人來說是一種獎勵)。

* 每一項具挑戰性行為的資料要作獨立總結

例如當事人會在不同場合出現不同的具挑戰性行為，有拍打自己頭部、擲東西、打人等，就要將相關資料總結放在同一張表格上，即把每次拍打自己頭部的資料總結在一張表格上，其他如擲東西、打人也各自用表格把資料歸納。

1. 事件的經過		1. 行為如何被處理			記錄人員
2. 當事人的行為表現		2. 其他人的反應如何?			

日期、時間、地點	在場人士	1. 行為出現前情形
		2. 當事人及其他人在做甚麼?

**總結的內容：**

姓名： _____



具挑戰性行為的描述： _____



原因	資料總結 例如：	出現次數（如適用）
個人因素	<ul style="list-style-type: none"> • 當事人的身體狀況 • 心理狀況 • 是否與個人的特別事件有關 	
環境因素	<ul style="list-style-type: none"> • 行為在何時發生 • 何地出現 • 有什麼人物在場 	
誘因（引發原因）	<ul style="list-style-type: none"> • 行為出現前有什麼事情發生 • 是否正在進行什麼活動 • 是否出現溝通問題 	
維持或強化行為出現的結果	<ul style="list-style-type: none"> • 當事人得到的結果 • 照顧者如何處理該行為 • 其他人的反應 	

ABC 資料總結表格樣本請參考附錄（三）

第三章：正面處理具挑戰性行為的策略

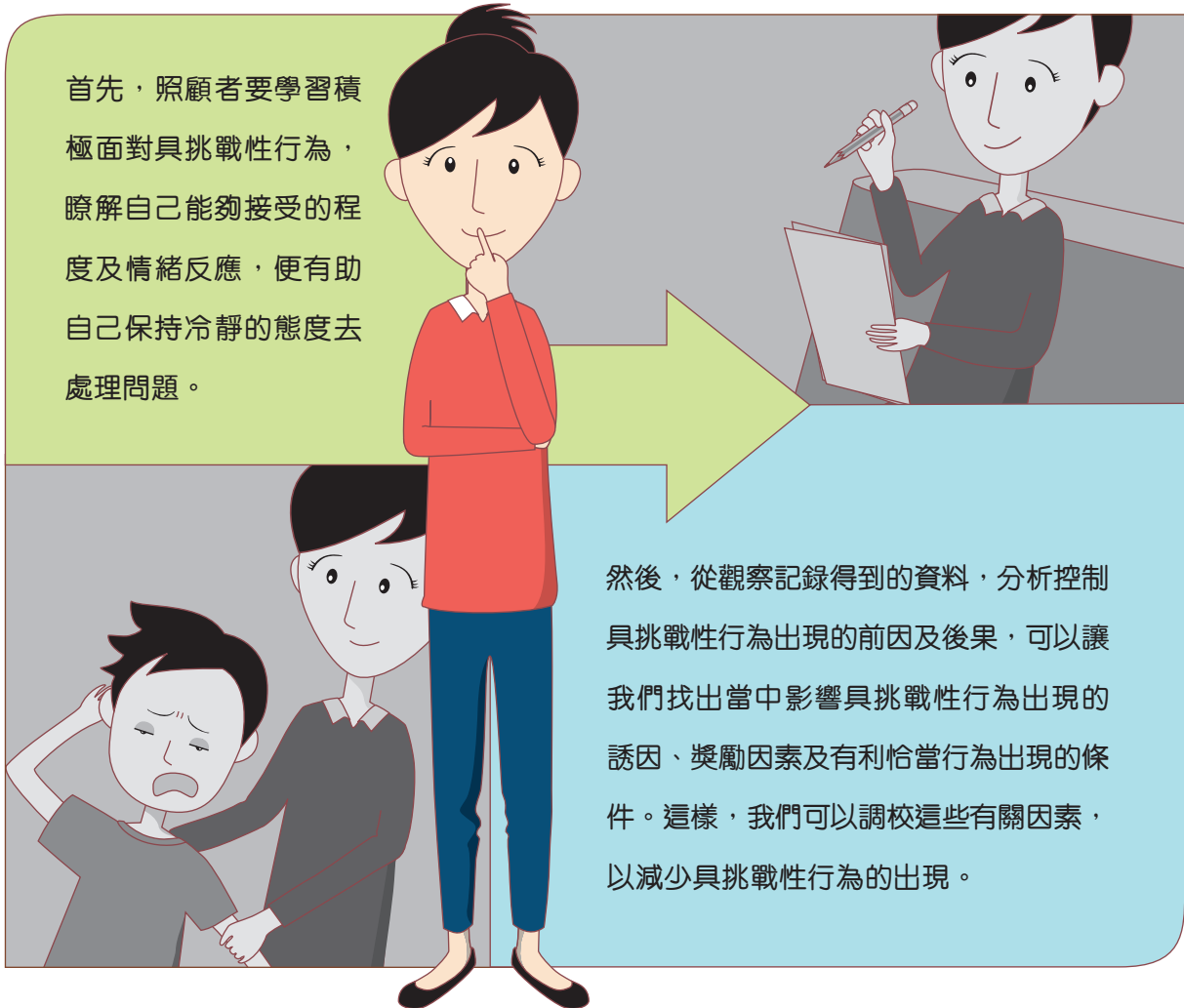
(一) 預防具挑戰性行為的方法

- 1 改善智障人士受限制或刻板的生活方式，提升他們的生活質素，讓他們在各生活層面上有不同程度的選擇或參予機會，從而平衡他們身心各方的需要。
- 2 當智障人士開始出現輕微的問題行為時，便應盡早處理，以免他們把這些不恰當的表達方式發展成具挑戰性行為。
- 3 提供穩定及可預知的生活程序，減低引發智障人士不安的情緒。協助智障人士明白日常生活的流程，盡量讓他們預先知道將要做的或發生的事，避免突然改變慣常的做法或既定的計劃。
- 4 改善溝通的障礙，幫助智障人士建立可行的溝通渠道（請參考第六章的內容）。
- 5 根據觀察所得的記錄，盡量消除會導致當事人出現具挑戰性行為的個人因素和環境因素。



(二) 正面處理具挑戰性行為的技巧

首先，照顧者要學習積極面對具挑戰性行為，瞭解自己能夠接受的程度及情緒反應，便有助自己保持冷靜的態度去處理問題。



然後，從觀察記錄得到的資料，分析控制具挑戰性行為出現的前因及後果，可以讓我們找出當中影響具挑戰性行為出現的誘因、獎勵因素及有利恰當行為出現的條件。這樣，我們可以調校這些有關因素，以減少具挑戰性行為的出現。

掌握ABC的技巧

Antecedents（前事）— 消除或改變行為發生前的因素

幫助智障人士避免那些會引發具挑戰性行為發生的處境、情況或誘因，或於行為發生前改變這些因素，便有助阻止具挑戰性行為的出現。

例如：

- 預先告知更改活動的內容、時間、地點等，用當事人明白的方式協助他知道及接受這改動，避免出現突然改變引發不安的誘因。
- 重新安排派發小食的先後次序，使當事人不用搶別人的食物，已經可以優先享用自已的食物。
- 調動座位安排，減少當事人被別人激發的暴力行為。
- 避免使用一些會激發當事人的語句
- 改變進行活動的場地或調動活動的時間以配合當事人的需要
- 轉移注意
利用活動或物品吸引智障人士的興趣，從而將其注意力轉移離開會引發具挑戰性行為出現的誘因。

Behaviour（行為）— 改善行為

教導智障人士合適的行為，讓他們運用合理又恰當的方式取得所需，從而抗衡具挑戰性行為的出現。透過獎勵的原則強化智障人士其他合適的行為，使這些行為變得更有價值和成為他們有意義的活動。

通常行為得以增強，都是經過強化（獎勵）的過程，而這些獎勵可分為外在的獎勵（物質獎賞）和內在的獎勵（滿足感、興趣、受稱讚）。獎勵是增強行為的要訣，是鼓勵行為出現更多次數的方法，當智障人士出現良好的行為，我們給予獎勵，就可以增強該行為的出現。施行獎勵是要有系統，有計劃地去進行。首先要訂出明確的目標行為，然後找出有效的獎勵方法，這獎勵可以是內在或外在的獎勵。

獎勵技巧：

- 1 當目標行為出現時，要即時獎勵，也要持續地獎勵，即每次目標行為出現都要給予獎勵；
- 2 給予獎勵時，可以配合說話讚賞；
- 3 過了一段時間，當目標行為成為該智障人士的慣常行為時，可以調整獎勵的程序，漸漸減少獎勵次數或數量，但要保持說話讚賞；
- 4 說話讚賞的內容一定具體和實際，例如說：「你把所有衫鈕扣好真係好叻！」而不是單單說：「你好叻。」

Consequences (結果) — 改變結果

當具挑戰性行為出現後，得不到獎勵性的結果反而得到不良後果，便會有助減低該行為出現的機會。但要小心留意這些不良後果有時也會變為負面的獎勵，例如：被人罵而得到的注意，可能總比完全沒有人理會的空虛無聊感覺好得多。

不過，如果能夠為他們提供其他活動，讓智障人士能從中得到與出現具挑戰性行為時一樣的滿足感或結果，便可以建立他們更多正面的行為取締具挑戰性行為。

改變獎勵性結果的技巧：

1 消弱法 (Extinction)

即是當具挑戰性行為出現，立即移除對當事人的注意，例如：即時離開現場或轉移注意到其他事宜上，使當事人的行為再得不到回應、或其他獎勵性的結果，這樣該行為因為得不到強化，便會慢慢消滅及減少發生。

2 隔離法 (Time-out)

隔離法是指當智障人士出現具挑戰性行為時，將他放在一個沒有任何刺激的環境中，讓他暫停該行為。這種方法適用於一些破壞性的行為、暴力行為和騷擾性的行為。施行隔離法的時候，最重要的是智障人士能明白及遵守「隔離」協定的條件和時間，每當他出現具挑戰性行為，就要立即執行隔離以減少該行為的出現。

3 強烈糾正法 (Overcorrecting)

當具挑戰性行為出現後，要求當事人做回正確的行為，而且還要做更多恰當的行為以抗衡這些具挑戰性行為，例如：當事人胡亂擲東西，他不單要撿回已擲的東西，更要清潔及重新整理全間房子。

4 行為代價 (Response cost)

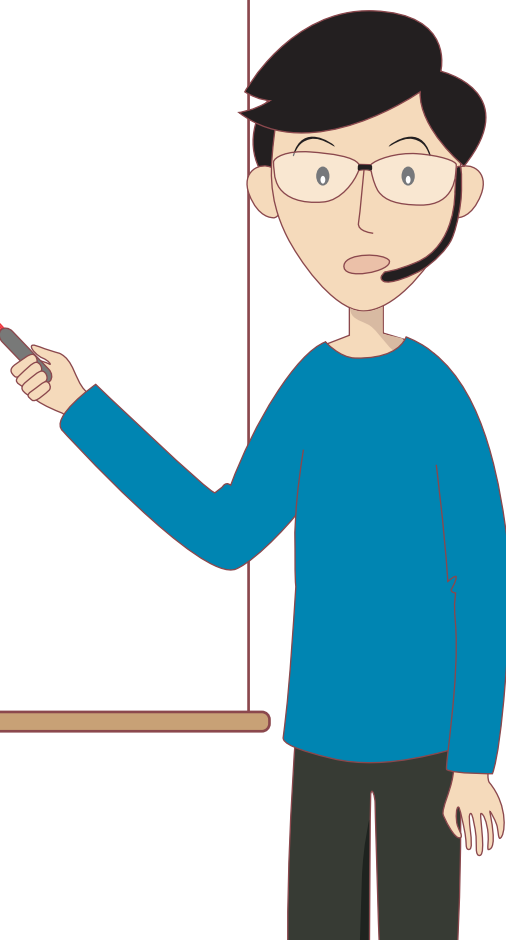
協助智障人士明白要為自己的行為負責，預先讓當事人知道，假如他做出具挑戰性行為，他將要付出代價，就是會損失一些心愛的物品，例如：當事人每天會有十粒糖果作零食，每次當他撕毀掛牆裝飾後，照顧者便會取去他的一粒糖果。

5 懲罰法 (Punishment)

每當智障人士做出具挑戰性行為後，立即給予他一些懲罰性後果，例如：他會被停止參與活動；或在獎勵簿上給他一個‘X’符號(智障人士要明白這個符號的意思)，這代表他不會得到糖果或者不能參加遊戲活動等。

(三) 釐定處理具挑戰性行為的計劃

- 1 清晰界定並具體描述要處理的目標行為。
- 2 列出希望在行為上有怎樣的改善。
- 3 計劃將會使用甚麼方法、技巧及獎勵。
- 4 計劃將於何時實行、檢討及終止。
- 5 根據資料總結，編寫支援當事人行為的指引。
- 6 請緊記每一位照顧者都要遵守及跟從指引上的建議，以確保處理方法一致，從而防止引發具挑戰性行為，及強化正面的行為。



（四）編寫支援當事人行為的指引

指引應包括以下兩部份：



第一部份：預防措施

- 在當事人沒有出現具挑戰性行為的時候，根據希望在行為上作出改善的方向，安排合適當事人的活動流程，及訂立獎勵計劃的詳細方式。
- 列明應該如何指令當事人參予活動的具體說話內容及形式和相關禁忌。
- 詳細列出誘因及如何防止誘因出現。
- 記錄當事人行為的徵兆及列出處理的方法，包括當時可以講和做及不可以做的事情（請參考第四章的內容）。

第二部份：應變措施

- 詳細列明可以幫助當事人平靜的方法、說話和動作等。
- 詳細記錄應該如何處理當事人的行為，當時可以講和做及不可以做的事情。
- 編寫針對處理當事人的步驟及技巧（請參考第五章的內容）。

第四章：處理具挑戰性行為的徵兆

(一) 具挑戰性行為的徵兆

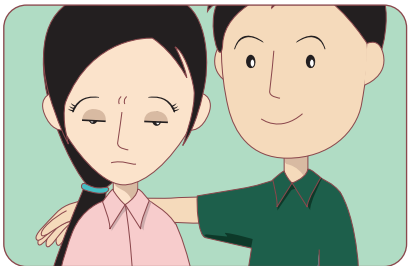
智障人士具挑戰性行為的徵兆，是可以觀察出來的，通常他們會出現活躍行為，變得煩躁不安、不能靜坐、呼吸加快、語言急促，出現惡言相向、出汗、面上泛紅和不聽從指示等，在這時候若不及時處理，智障人士將出現具挑戰性行為。

在醞釀期時，我們要作出防範、應對和防止具挑戰性行為擴大。

(二) 處理方法

保持冷靜

照顧者要保持冷靜，不要讓自己的情緒也激動起來。

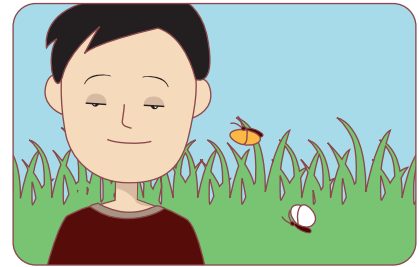


給予安慰

照顧者可以安慰該智障人士使他感到關懷，讓該他安靜下來。用平常他愛聽的語句便最能夠幫助他們平靜，這是需要從觀察記錄得來的資料。

轉移環境

若這時能將智障人士轉移到一個安靜的環境和提供一些比較靜態的活動，將其注意力從具挑戰性行為上轉移出來，可以減少這些具挑戰性行為的出現。但要盡量使用他平常喜歡的活動。

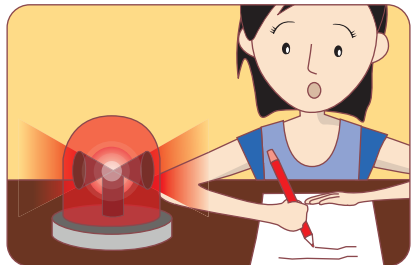


回應要求

回應合理的要求或需要，讓智障人士的需要得到滿足。

繼續觀察

留心當事人的情緒、行為及其他表現的改變，避免可能再次觸發具挑戰性行為的誘因。



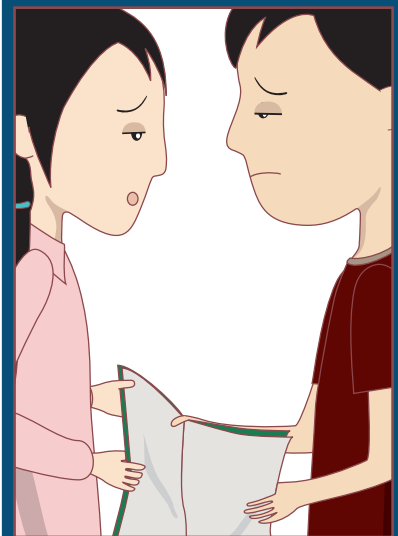
提高警覺

通知其他可能受影響的人士，提高警覺，作好預備。

第五章：處理智障人士行為/情緒激動的方法

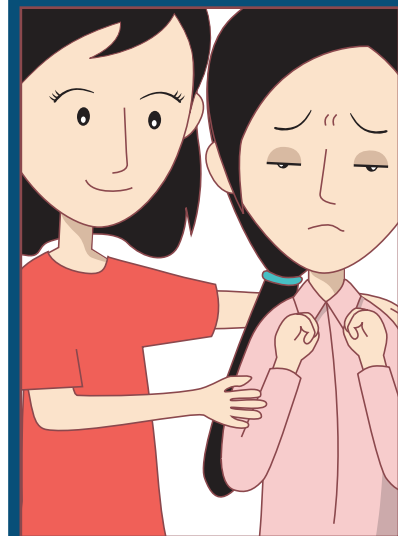
(一) 行為/情緒激動的五步曲

1. 引發期



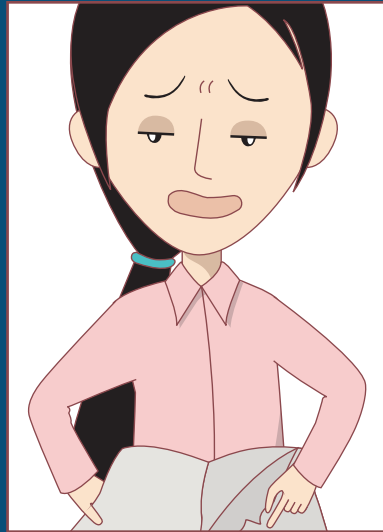
出現引發具挑戰性行為或不安情緒的誘因。

2. 累積期



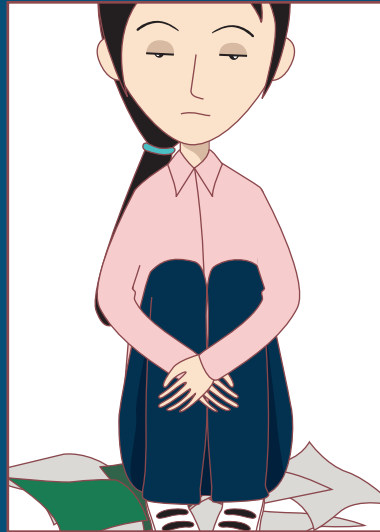
不安情緒逐漸增加，行為有所改變，行為改變有些很突然，有些卻很緩慢，這時期的表現包括語言及非語言的表達便是徵兆，提示我們激動的行為或情緒極有可能爆發。

3. 爆發期



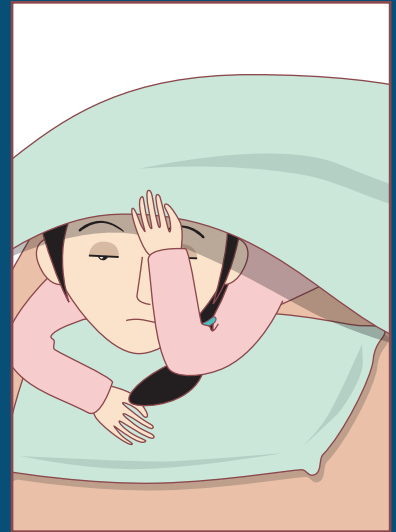
爆發危機，行為或情緒表現激動。

4. 平息期



行為或情緒爆發後，當事人便會漸漸恢復平靜，這時期可能是自然產生或在協助下出現。

5. 消沉期



平靜期過後，當事人或會顯得消沉，情緒低落及逃避與人接觸，亦有可能對事件耿耿於懷。

(二) 處理方法

1 保持冷靜

照顧者態度要放鬆，以平和的語氣，小心用詞及身體語言，不要面露緊張的表情，也不可以否定智障人士所做的每件事情。

2 避免出現敵對的行為

- 不可提高聲調或用喝罵，來制止智障人士的激動行為/情緒。
- 照顧者可利用身體語言，說明你對當事人的關心。
- 避免使用指令或喝罵方式，可以改用問題方式去瞭解當事人的要求或給他指示。

3 給予安全的空間

當智障人士爆發激動的行為時，不要單獨處理及走近，保持安全距離，繼續觀察，給予足夠的空間並確保當事人的安全。



4 減少旁觀者

當智障人士出現激動的行為時，旁觀者可能構成一些誘發性的因素，所以盡可能將旁觀者撤離，或將當事人引領到另一處安靜的地方，一方面保護旁觀者的安全，另一方面也保障當事人的尊嚴。

5 給予選擇

給予當事人一些選擇，使他不再專注在具挑戰性行為上，這些選擇可以是一些活動，讓當事人作出挑選，並尊重他的意願，在可行的情況下滿足其要求。

6 平息期的處理

當智障人士出現激動行為之後，要注意避免再度誘發這些行為/情緒，我們可以讓當事人處於一個安靜的環境之中，若情況可行的話，給予一些活動轉移他的注意。

7 事後輔導

等待當事人安靜下來，我們要輔導當事人，讓他明白自己不恰當的行為。我們可以鼓勵和教導他控制這些行為的方法及適當的表達方式，藉此機會讓當事人學習適當的行為去抗衡具挑戰性行為。

第六章：改善智障人士溝通的障礙

(一) 明白智障人士的理解及溝通能力

智障人士的理解及溝通能力有一定的限制，在此闡述他們所面對的困難。

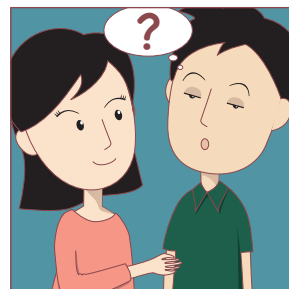
1 先天性的缺陷

他們有部份是聾啞、失明、有發音困難、甚至從不懂得甚麼是語言，又或者用一些另類的語言。智障人士往往不明白其他人做甚麼，亦不懂得表達自己。



2 智力的障礙

智力的障礙使智障人士的理解能力不足，很多時都跟不上別人說甚麼，不能夠理解一些較為複雜的對話。



3 集中能力不足

欠缺集中能力也使智障人士難於與人溝通。



逃避或自我隔離

4

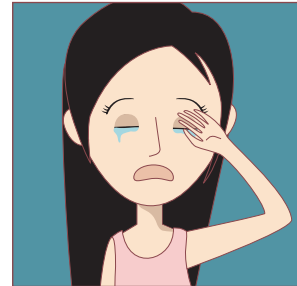
有些智障人士因為難於與人溝通，而選擇自我隔離或逃避與人接觸的機會。



自我控制情緒能力不足

5

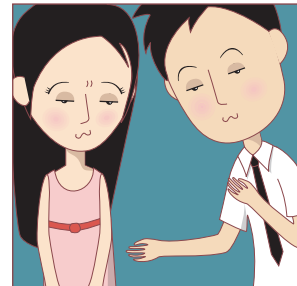
有些智障人士對別人的批評會非常敏感，但又不懂得表達自己的感受。加上自我控制情緒能力不足，當遇到不快時，很可能會即時發洩情緒而導致行為方面出現問題，例如：大哭大鬧、擲東西等。



缺乏社交經驗

6

大部份智障人士缺乏社交機會或與別人相處的經驗，因而很難學習和使用適當的社交技巧。



(二) 與智障人士相處的態度

平等機會

明白智障人士學習能力有限，但他們與其他人一樣有感情、長處和短處，並且是社會的一份子，應享有平等的機會和權力。

當作一般人看待

對待智障人士與普通人一樣，不需表現出懼怕或逃避他們。

提供學習機會

教導智障人士生活技能，鼓勵他們去過獨立生活，減少依賴。忽視他們的能力或過份保護也會阻礙他們的發展。

耐性

接納智障人士的能力有限，學習新技能時需要較長時間和耐性。

善用同理心

從智障人士的角度去理解他們的情況，感同身受地明白他們。

適當的期望

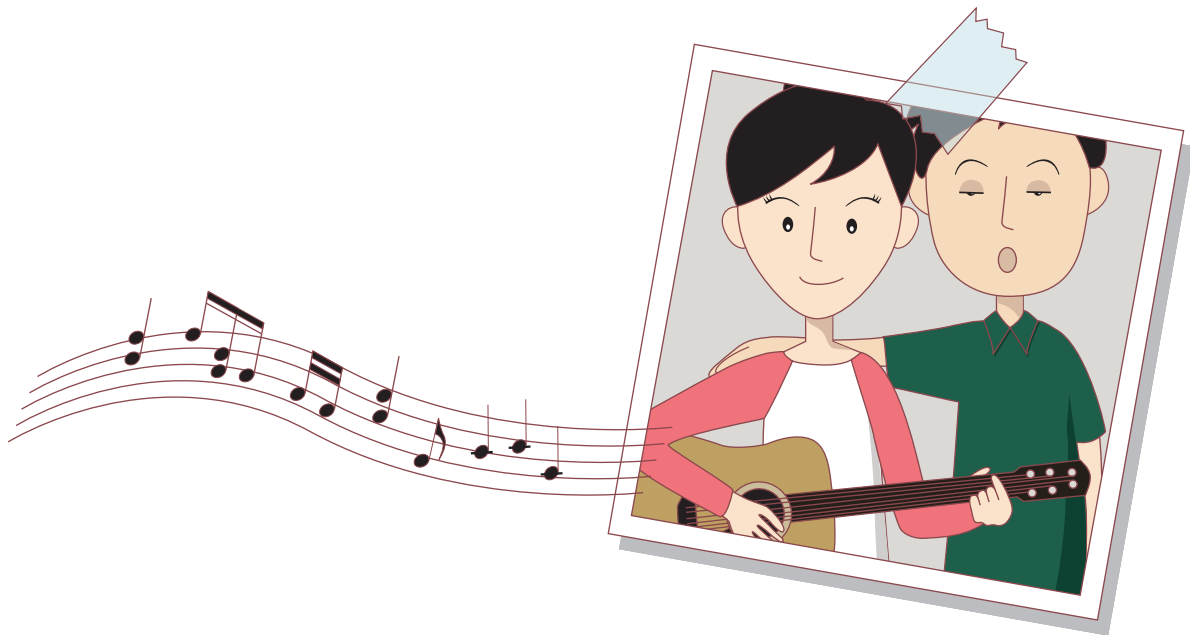
欣賞智障人士能夠做到的事。給予他們適當的期望，切勿過高或過低。

學習社交技能

讓智障人士多與平常人接觸，學習社交技能。

適當的讚賞/獎勵

要給予智障人士鼓勵和支持，對他們不恰當的行為予以糾正，而適當的表現則多加讚賞/獎勵。



(三) 與智障人士溝通的技巧

留心聆聽，給予時間讓他們表達意思，若聽不清楚，可請他們再說多一次，留心他們所用的字眼、表情和動作。

說話要簡單直接，語氣肯定，咬字清晰，要有眼神接觸，內容避免空泛，不宜說得太快，可以重覆他們所說的句子，以確定他們的意思。

運用一些簡單和共用的字句。

例如：所有職員用「沖涼」來表示洗澡，避免用沐浴或洗澡等詞語，以免他們感到混淆不清。

運用一些簡單的句子或指令。

例如：「喝牛奶」代替「我倒牛奶到你杯子裏讓你喝」。

每一個指令只包含一至兩部份，不要包含數個部份。

例如：「洗好手後就可以吃麵包」，千萬不要說：「大家排隊後，用清潔液把手洗乾淨，然後乖乖地返回自己的坐位，到時職員會派麵包給你吃。」，因為這一個指令太複雜，包含了數個部份（1 — 排隊 2 — 用清潔液洗手 3 — 返回自己的坐位 4 — 派麵包給你吃），他們會不記得或不明白。

避免使用否定式或包含時間量詞的句子。

例如：「在三個小時內，如果你唔再除褲，我唔會唔比汽水你飲。」，在這句子裏，「三個小時」是時間量詞，「唔再」和「唔會唔比」是否定式的詞句，「如果」是假設性的詞語，這樣複雜的句子他們是不會明白的。應該這樣說：「在吃午飯之前，你能穿好褲子，我就獎你飲汽水。」，用「午飯」是聯繫時間，「穿好褲子」是明確的指示，「獎你飲汽水」是正面的意思。

利用圖畫、動作、表情、眼神來配合，讓智障人士感受你的訊息。

例如：他們做得對的時候便點頭，不對便搖頭。

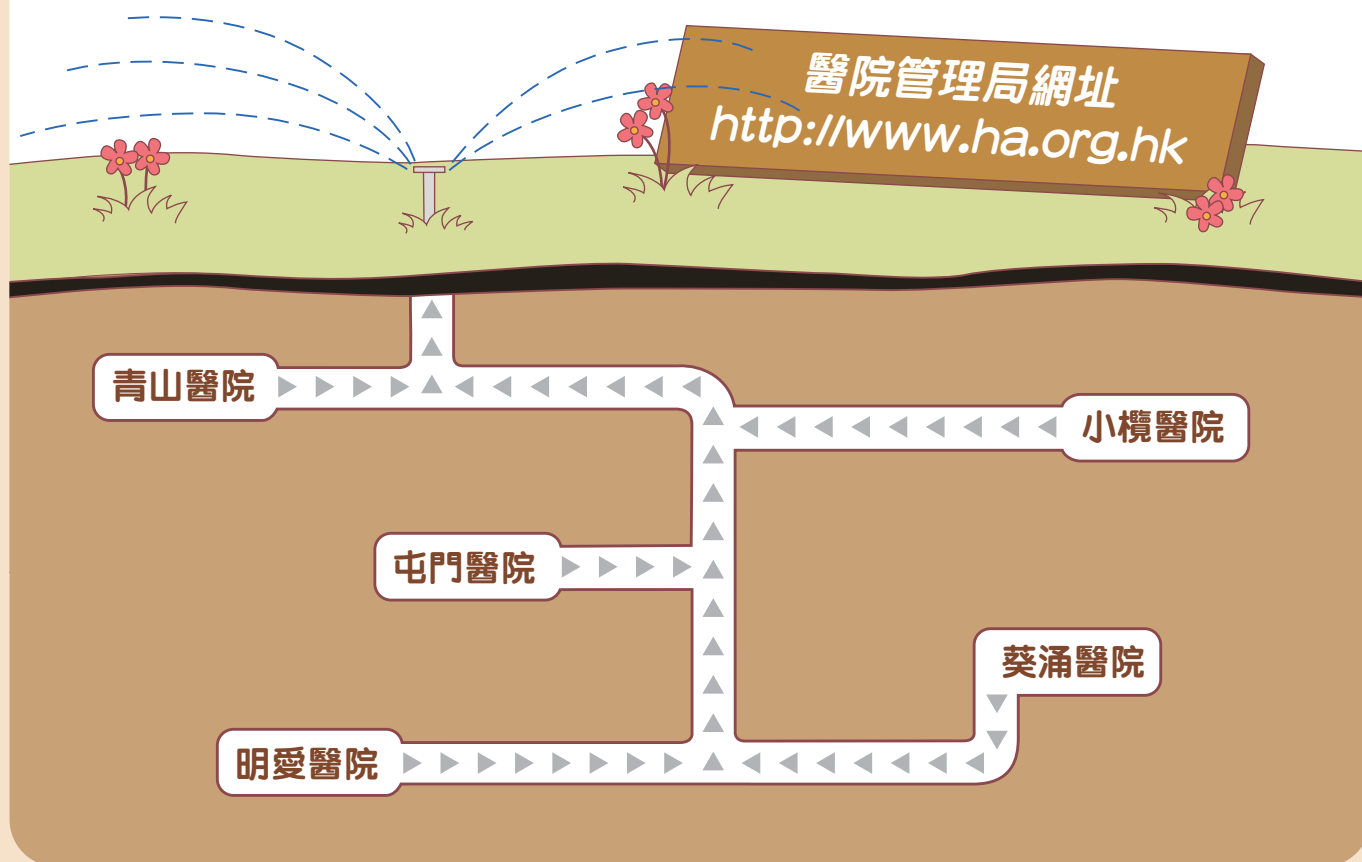
語調要清晰，重要的字眼要大聲一點。



第七章：智障人士及照顧者的支援網絡和求助渠道

香港有不少非牟利的慈善機構或政府資助機構為智障人士及照顧者提供多種類、多元化的服務，例如：家居訓練、家居照顧及家務助理、智障成人教育和緊急住宿服務等。旨在協助他們融入社區、重投社會和自力更生。令他們感受到自己是社會的一份子，也可以積極參予及投入社會。

(一) 醫院管理局轄下一些為智障人士提供服務的單位：



(二) 非牟利慈善機構或政府資助機構的資料：

弱智成人社區支援服務

社會福利署 <http://info.gov.hk/swd>

智障人士家長及家屬自助組織

香港弱智人士家長聯會 <http://www.hkjcpmh.org.hk>

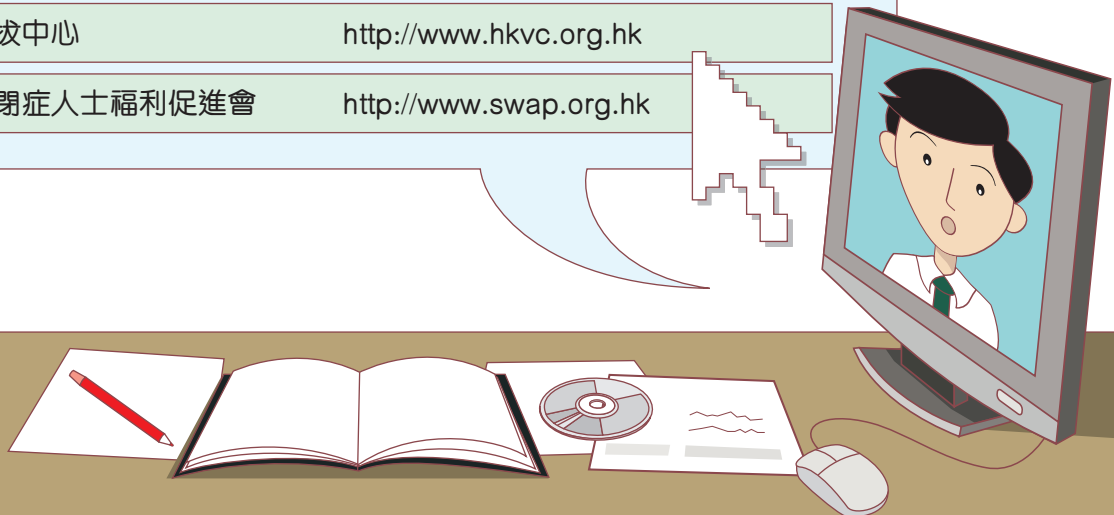
學前弱能兒童家長會 <http://www.parentsasn.org.hk>

勵智協進會 <http://www.ideal.org.hk>

香港唐氏綜合症協會 <http://www.hk-dsa.org.hk>

思拔中心 <http://www.hkvc.org.hk>

自閉症人士福利促進會 <http://www.swap.org.hk>



(三) 相關網頁



扶康會	http://www.fuhong.org/
匡智會	http://www.hongchi.org.hk/
協康會	http://www.heephong.org/
香港明愛	http://www.caritas.org.hk/swsd
香港唐氏綜合症協會	http://www.hk-dsa.org.hk/
香港弱能兒童護助會	http://www.srdc.org.hk/
香港弱智人士體育協會	http://www.hksam.org.hk/

香港基督教服務處

<http://www.hkcs.org/>

香港復康會

<http://www.rehabsociety.org.hk/>

香港耀能協會

<http://www.spastic.org.hk/>

思拔中心

<http://hkvc.org.hk/>

基督教懷智服務處

<http://www.wjcs.org.hk/>

循道衛理楊震社會服務處

<http://www.yang.org.hk/>

新生精神康復會

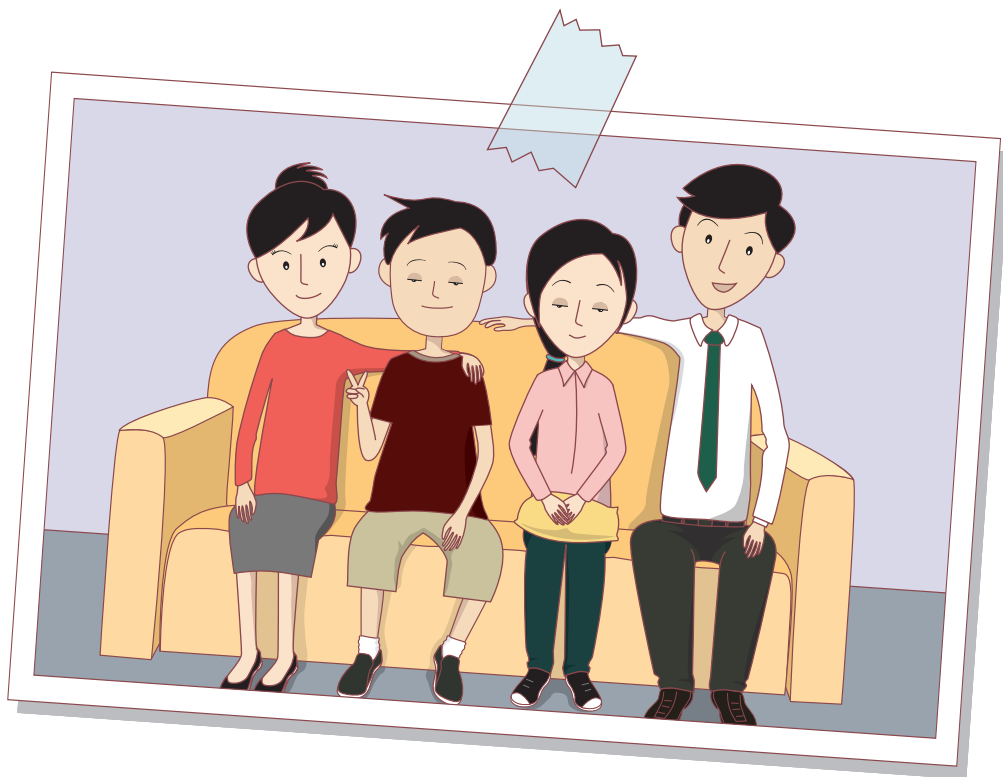
<http://www.nlpra.org.hk/>

鄰舍輔導會

<http://www.naac.org.hk/>

總結

智障人士是社會的一份子，他們也應該享有與其他人同等的待遇。先天的缺陷，對他們及其家人已造成嚴重的限制及壓力，希望這本小冊子及光碟能為他們及其照顧者提供一些可參考的方法，藉此減少具挑戰性行為對智障人士造成的障礙，支持他們“正常化”生活的機會。



參考書目：

1. Bradley A. (2003). **Managing Challenging Behaviour : Trainer pack**. BILD Publications, Plymouth.
2. Emerson E. (2001). **Challenging Behaviour : Analysis and Intervention in people with severe intellectual disabilities (2nd ed.)**. Cambridge University Press, Cambridge.
3. Gates B. (ed.) (2003). **Learning Disabilities Toward Inclusion (4th ed.)**. Churchill Livingstone, Edinburgh.
4. Harris J., Hewett D. and Hogg J. (2001). **Positive Approaches to Challenging Behaviour (2nd ed.)** : Workbooks. BILD Publications, Plymouth.
5. Remington B. (ed.) (1991). **The Challenge of Severe Mental Handicap : A behaviour analytic approach**. John Wiley & Sons Ltd., Chichester.
6. Wieseler N. A. and Hanson R. H. (eds) ; Siperstein G., ed. (1999). **Challenging behaviour of persons with mental health disorders and severe developmental disabilities**. American Association on Mental Retardation, Washington.

ABC記錄模式的表格樣本(一)

當事人： _____

日期、 時間、 地點	在場人士	(1)行為出現前 的情形 (2)當事人及 其他人在 做甚麼?	(1)事件的 經過 (2)當事人 的行為表現	(1)行為如何 被處理 (2)其他 人的反應 如何? (3)事件 如何結束?	記錄人員

ABC記錄模式的表格樣本(二)

當事人： _____

(A) 當時環境	記錄
1. 地點	
2. 日期、時間	
3. 在場人士	
4. 行為出現前各人在做甚麼？	
5. 可能的誘因	
(B) 當事人的行為	記錄
6. 事件的經過	
7. 當事人的實際表現 (例如：面部表情、說話內容、動作、 態度、姿勢等)	
(C) 行為如何結束？	記錄
8. 行為如何被處理	
9. 其他人的反應如何？	
10. 當事人的結果	
記錄人員名字：	

利用圖表記錄具挑戰性行為的參考例子(一)

小明拍打頭部行為記錄表

要記錄的目標行為： 小明用手拍打頭部

觀察時間： 早上九時至中午十二時 (家居訓練活動)

記錄方法： 當小明出現用手拍打頭部時，請寫下日期、時間及地點，並用 ✓ 號放在適當的欄內記錄出現拍打頭部的情況

記錄時段： 6-6-2011 至 19-6-2011

日期及時間	出現打頭部行為的情況				地點	記錄人員
	自己停手	需要口頭勸阻	需要捉手阻止	需要約束制止		
6-6-11 9:15am	✓				1號睡房	XXX
6-6-11 11:15am		✓			小組訓練室	XXX

利用圖表記錄具挑戰性行為的參考例子(二)

真真擲餐具行為記錄表

要記錄的目標行為：真真擲碗、碟、筷子、匙、水杯

觀察時間：每天用膳時間

記錄方法：請用下列的符號在早餐、午餐、晚餐內作記錄

✓ =成功把餐具擲在地上

○ =嘗試擲餐具但被工作人員阻止

✗ =沒有擲餐具

請記錄所擲餐具及每餐食物種類

記錄時段：3-7-2011 至 16-7-2011

日期及時間	早餐	午餐	晚餐	食物種類	所擲餐具				
					碗	碟	筷子	匙	水杯
3-7-11	✓			碎牛粥	✓			✓	
3-7-11		✗		豆角及蒸肉餅飯					
3-7-11			○	菜心及排骨飯	✓				

ABC資料總結表格樣本

姓名：_____

觀察記錄時段：由 _____年__月__日至 _____年__月__日

原因	資料總結	出現次數(如適用)
個人因素		
環境因素		
誘因(引發原因)		
具挑戰性行為的表達方式(具體描述)		
行為出現後的結果		

備忘：

青山醫院智障精神科護理小組

本小冊子的內容由青山醫院智障精神科護理小組負責編寫。小組成員是工作於智障精神科服務的護士，當中包括部門運作經理、病房經理、護士主任、資深護師和註冊護士。我們都懷著以病人為本及全人照顧的護理精神，務求積極提升為智障精神病患人士提供的服務質素，並推動社區教育，使智障人士能融入社群，享受「正常化」的生活。

如對本小冊子的內容有任何意見和查詢，歡迎與我們聯絡。

通訊地址：香港新界屯門青松觀路十五號
青山醫院兒童及青少年精神科服務
智障精神科護理小組收

查詢電話：2456 8892

傳真：2455 2679

作者：智障精神科護理小組（青山醫院兒童及青少年精神科服務）

出版人：青山醫院

地址：新界屯門青松觀路十五號

電話：2456 7111

傳真：2455 9330

互聯網網址：<http://www.ha.org.hk/cph>

鳴謝：The Production Fund for Education and Orientation Kit by
Patient Empowerment Program, New Territories West Cluster 新界西醫院聯網 病人啟力基金

青山醫院 01/2012

© 本小冊子任何部份之資料，如未獲版權持有人允許，不得用任何方式
(包括電子、機械、影印或記錄) 抄襲、翻印、儲存在任何檢索系統上或傳輸。